

## Úrskurður

### **Samgöngustofu nr. 214/2024 vegna kvörtunar um seinkun á flugi Play nr. OG111 þann 20. desember 2023**

#### **I. Erindi**

Þann 4. júní 2024 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Kvartandi átti bókað far með flugi nr. OG111 á vegum Play (PA) þann 20. desember 2023 frá Keflavík til Boston, Bandaríkjunum. Áætlaður komutími var kl. 17:00 staðartíma. Fluginu seinkaði og raunverulegur komutími var u.þ.b. kl. 04:00 eða seinkun um níu klst. eftir áætlaðan komutíma.

Kvartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 466/2024 um réttindi flugfarþega.

Kvartandi fer einnig fram á endurgreiðslu kostnaðar vegna ófullnægjandi aðstoðar af hálfu PA.

#### **II. Málavextir og bréfaskipti**

SGS sendi kvörtunina til umsagnar PA með tölvupósti þann 10. júní 2024. Í svari PA, sem barst þann 4. júlí, kom eftirfarandi fram:

**EFNI:** Höfnun greiðslu skaðabóta vegna tafa á flugi þann 20. desember, 2023.

##### **Málsatvik:**

**Laugardagur 16. desember:** Tekin var ákvörðun að breyta leiðarkerfi PLAY dagana 18.-20. desember, 2023, vegna yfirvofandi verkfallsaðgerða flugumferðarstjóra. Var það fyrst og fremst gert með hagsmuni og þægindi farþega að leiðarljósi og komast hjá sem mestum óþægindum fyrir alla hlutaðeigandi.

**Mánudagur 18. desember.** Verkfall skellur á og stendur yfir frá 04:00 – 10:00. Farþegar voru vel upplýstir. Seinna um kvöldið, eða kl. 22:30 hófst eldgos í Grindavík og talsmaður flugumferðarstjóra gaf út yfirlýsingu, rétt fyrir miðnætti, þess efnis að þeir hafi aflýst fyrirhuguðu verkfalli þann 20. desember vegna þessara náttúruhamfara.

**Þriðjudagur 19. desember og miðvikudagur 20. desember.** Á þessum dögum erum við að rétta okkur af eftir verkfallsaðgerðir 18. desember. Flugvél sem notuð var til að fljúga farþegum frá KEF-BOS þann 20. desember var TF-PLB. Upprunalegur áætlaður komutími var kl. 04:48, en raunverulegur komutími var hins vegar ekki fyrr en kl. 23:48

TFPPA Upprunalegur áætlaður komutími var kl. 17:00, en raunverulegur komutími var hins vegar ekki fyrr en kl. 01:15.

Vegna verkfallsins skapaðist keðjuverkun, en allt kapp lagt á að rétta okkur af eins fljótt og hægt var m.v. aðstæður.

Ekki verður séð skv. ofangreindu að PLAY hefði getað rétt sig af eftir verkfallsaðgerðir 18. desember fyrir 20. desember, en óumdeilt er að verkfallið þann 18. desember hafði gríðarleg áhrif á leiðarkerfi okkar. Breytir þar engu að verkfallsaðgerðum þann 20. desember var aflýst.

Ef flugrekandi sýnir fram á að flugi hafi verið aflýst af völdum óviðráðanlegra aðstæðna, sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir, fellur réttur farþega til bóta niður, sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, en verkfall flugumferðarstjóra fellur undir „óviðráðanlegar aðstæður” í skilningi reglugerðarinnar. Ljóst er að verkfall getur haft keðjuverkandi áhrif, sbr. flugáætlun flugvélar TF-PLB hér að ofan. Við gerðum hvað við gátum til að koma farþegum á lokaákvörðunarstað eins fljótt og auðið var m.v. aðstæður, en við gerðum breytingar á leiðarkerfi okkar vegna verkfallsins og ekki gengið að því að breyta því til baka. Það tók okkur því tíma að rétta okkur af eftir verkfallsaðgerðir þann 18. Desember, en við erum lítið flugfélag, staðsett á Íslandi og ekki gengið að því að fá leiguvélar frá Evrópu á skömmum tíma. Þessu til stuðnings vísast til mála Evrópudómstólsins C-74/19 Transportes Aéreos Portugueses og C-826/19 Austrian Airlines auk niðurstöðu dóms Landsréttar nr. 280/2018 þar sem því var slegið föstu að flugfélög eiga rétt á að fá tíma til að rétta sig af eftir óviðráðanlegar aðstæður.

Farþegar geta átt rétt á skaðabótum frá flugrekanda þegar seinkun á flugáætlun verður skv. reglugerð EB nr. 261/2004. Flugfélag er hins vegar ekki skaðabótaskyld skv. Reglugerðinni þegar rekja má seinkun til óviðráðanlegar aðstæðna eins og t.d. verkfalls.

Að því sögðu höfnum við bótaskyldu.

SGS sendi kvartanda svar PA til umsagnar þann 4. júlí. Í svari kvartanda kom fram:

The response from "claims team, PLAY" provides no additional understanding on the cause of the multiple delays. Mentioning "recovering from the strike action" as the only reason for a delay of almost 12 hours is insufficient and lacks any data supporting their claims.

Also, some of the information PLAY provided is incorrect. Time of arrival in Boston was not 01:15, but closer to 04:00.

Original scheduled departure time was 16:00. Original scheduled arrival time was 17:00.

- **First delay** pushed departure to around 21:00. PLAY claims this delay was caused by cancelled ATC strike.
- **Second delay** pushed departure to midnight. PLAY has provided no reason for this delay.
- **Third delay** due to being redirected to New York Stewart Airport (SWF). Reason for delay was Boston Logan Airport (BOS) does not have security staff to process international arrivals after 01:00. Pilot was not informed of this until around one hour before arrival.

Why was PLAY unprepared for the fact that we could not land in Boston? Boston Airport posts their security closure time on their website. This was not an "unforeseeable circumstance," but rather a careless mistake by PLAY airlines that caused our flight to be redirected to a different airport and delayed by almost half a day in total.

While in New York Stewart Airport I was forced to relinquish several souvenirs purchased at Keflavik duty free. I also had to pay for a hotel and a ride from Boston airport to said hotel due to the unforeseen change in schedule.

I am requesting full compensation under EU261 as the delay was caused by poor planning and mismanagement on PLAY's part. And because the response from PLAY provided no evidence backing their claims.

### III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

SGS fer með eftirlit með réttindum neytenda samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir nr. 80/2022 og skal grípa til viðeigandi aðgerða til að tryggja að réttindi farþega séu virt, sbr. 2. mgr. 207. gr. laganna.

Farþegar og aðrir sem eiga hagsmuna að gæta geta skotið ágreiningi er varðar fjárhagslegar kröfur og einkaréttarlega hagsmuni samkvæmt ákvæðum XVI. kafla laga um loftferðir til SGS, sbr. 1. mgr. 208. gr. laganna. Náist ekki samkomulag eða sátt skal SGS skera úr ágreiningi með úrskurði.

Samkvæmt 1. mgr. 204. gr. sömu laga er flugrekanda skylt að veita farþegum aðstoð og eftir atvikum greiða þeim bætur, í samræmi við þau skilyrði sem sett eru í reglugerð sem ráðherra setur, ef: tjón hefur orðið vegna tafa á flutningi, farþega er neitað um far, flugi er aflýst eða þegar flutningi er flýtt.

Um réttindi flugfarþega er fjallað í reglugerð EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sem var innleidd hér á landi með reglugerð nr. 466/2024. Samkvæmt 2. gr. reglugerðar nr. 466/2024 er SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram með skýrum hætti að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar vegna tafa eða seinkunar eins og átt getur við þegar flugi er aflýst sbr. 5. gr. reglugerðarinnar. Með dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu sbr. 6. gr. reglugerðarinnar, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst sbr. 5. gr.

Af þessu leiðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kvað á um, eiga rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

### **Staðlaðar skaðabætur**

Fyrir liggur í málinu að kvartandi átti bókað far með flugi nr. OG111 frá Keflavík til Boston, Bandaríkjunum þann 20. desember 2023 og að fluginu seinkaði um níu klukkustundir. Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda sé bótaskyld á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024. Í því samhengi kemur til skoðunar hvort að seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Varðandi fyrra álitaefnið ber að líta til þess að verkfallsaðgerðir sem hafa áhrif á starfsemi flugrekanda geta ótvírætt talist til óviðráðanlegra aðstæðna, sbr. 14. inngangslíður reglugerðar EB nr. 261/2004. Verkfall flugumferðarstjóra á Keflavíkurflugvelli hafði staðið yfir frá kl. 4 til 10 dagana 12., 14. og 18. desember 2023 og var ráðgert annað verkfall þann 20. desember 2023. Ljóst er að verkfallsaðgerðir flugumferðarstjóra heyrðu ekki til innri starfsemi PA og olli talsverðri röskun á leiðakerfum þess.

Síðara álitaefni þessa máls er hvort PA hafi sýnt fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegu aðstæðum eftir bestu getu. Samkvæmt því sem kemur fram í svari PA frá 4. júlí 2024 var verkfalli flugumferðarstjóra aflýst með tilkynningu rétt fyrir miðnætti þann 18. desember 2023. Fyrirhugað flug kvartanda var á áætlun kl. 16:00 eða um 40 klukkustundum eftir að ljóst var að hinu fyrirhugaða verkfalli var aflýst. PA hefur lagt fram gögn um keðjuverkan seinkana á loftfari því, sem framkvæmdi flug kvartanda, og leiddi af verkfalli flugumferðarstjóra. Evrópudómstóllinn hefur í *máli nr. C-826/19 (Austrian Airlines)* úrskurðað á þá vegu að við mat á bótaskyldu sé unnt að líta til seinkunar sem hefur orðið til vegna óviðráðanlegra aðstæðna á síðustu þremur leggjum sama loftfars. Í þessu máli vísar PA til keðjuverkunar sem felur í sér ellefu leggi sama loftfars dagana 18. til 20. desember 2023. Verður með vísan til framangreinds *máls nr. C-826/19* ekki talið sýnt fram á bein orsakatengsl á milli verkfalls flugumferðarstjóra þann 18. desember 2023 og seinkunar á flugi kvartanda. PA hefur því ekki sýnt fram á að félaginu hefði verið kleift að koma í veg fyrir seinkun á flugi kvartanda eins og gert er ráð fyrir í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Í ljósi þess að túlka ber undantekningarregluna í 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 þröngt er það mat SGS að PA hafi ekki sýnt fram á að umræddri seinkunu á flugi kvartanda hafi verið valdið af óviðráðanlegum aðstæðum í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar.

Er það mat SGS að kvartandi eigi rétt á stöðluðum skaðabótum úr hendi PA samkvæmt c-lið 1. mgr. 7. gr. og c-lið 1. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2003 vegna seinkunar á flugi PA þann 20. desember 2023. Eru skilyrði bótaskyldu skv. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt og krafa kvartanda um skaðabætur samþykkt.

### **Endurgreiðsla útlagðs kostnaðar**

Kvartandi fer fram á endurgreiðslu kostnaðar sem hann varð fyrir eftir komu á lokaáfangastað. Krafan fellur ekki undir reglugerð EB 261/2004 og er því vísað frá.

## *Úrskurðarorð*

Play ber að greiða kvartanda staðlaðar skaðabætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004, sbr. reglugerð nr. 466/2024, vegna seinkunar á flugi nr. OG111 þann 20. desember 2023.

Kröfu kvartanda um endurgreiðslu kostnaðar er vísað frá.

Samkvæmt 4. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 verður úrskurði Samgöngustofu ekki skotið til annarra stjórnvalda. Þegar úrskurður hefur verið kveðinn upp geta aðilar lagt ágreining sinn fyrir dómstól á venjulegan máta. Málshöfðun frestar ekki heimild til aðfarar skv. 6. mgr. 208. gr.

Í 5. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 er kveðið á um að vilji flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar ekki una úrskurði skal hann tilkynna Samgöngustofu um það með skýrum og sannanlegum hætti innan 30 daga frá því að honum er tilkynnt um úrskurðinn. Flugrekandi eða rekstraraðili flugvallar getur óskað eftir endurupptöku úrskurðar skv. 1. mgr. 24. gr. stjórnisýslulaga, nr. 37/1993, og frestar það réttaráhrifum úrskurðar. Að liðnum fresti verður mál ekki endurupptekið að ósk aðila.

Samkvæmt 6. mgr. 208. gr. laga um loftferðir nr. 80/2022 eru úrskurðir Samgöngustofu aðfararhæfir þegar frestur skv. 5. mgr. 208. gr. laganna er liðinn og tilkynning hefur ekki borist stofnuninni frá flugrekanda eða rekstraraðila flugvallar.

Reykjavík, 20. desember 2024

Ómar Sveinsson

Ludvig Árni Guðmundsson